



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“GESTION DE COBRANZAS Y TOMA DE DECISIONES EN  
EL AREA CONTABLE EN LA EMPRESA CLOUD  
MANAGMENT AND SYSTEMS, MIRAFLORES 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

**CARMEN MERCEDES GUERRERO SARAVIA**

**ASESOR:**

**Dr. HILARIO CHIPANA CHIPANA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**FINANZAS**

**LIMA-PERÚ**

**2016**

Pagina Del Jurado

---

DR. HILARIO CHIPANA CHIPANA  
Presidente

---

MG. NADIA TERRONES TORIBIO  
Secretario

---

MG. MARCO ANTONIO MERA PORTILLA  
Vocal

### Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi hijo Andree por ser el motivo de seguir avanzando, mis padres por su apoyo incondicional, y mi hermana por ser un ejemplo de que todo se puede lograr en esta vida.

### Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme las fuerzas necesarias para seguir adelante y un agradecimiento especial al Dr. Chipana Chipana Hilario quien nos brindó todo su conocimiento para el desarrollo de la tesis, al Mag. Marco Antonio Mera Portilla por sus sugerencias y orientando en el desarrollo de mi tesis.

### Declaración De Autenticidad

Yo Carmen Mercedes Guerrero Saravia con D.N.I N° 45125378, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerados en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Contabilidad, Escuela de Ciencias Empresariales, declaró bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad cesar Vallejo.

Lima, 05 de Diciembre del 2016

---

Guerrero Saravia, Carmen Mercedes  
DNI N° 45125378

## PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión De Cobranzas y Toma de Decisiones en el área Contable en La Empresa Cloud Managment And Systems, Miraflores – 2016” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Contador Público.

La Autora

## Indice

Pagina Del Jurado .....	ii
Declaración De Autenticidad.....	v
PRESENTACION.....	vi
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos .....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	17
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación del estudio.....	25
1.6. Hipótesis .....	26
1.7. Objetivos .....	26
II. MÉTODO.....	28
2.1 Diseño de investigación.....	28
III. RESULTADOS .....	36
IV. DISCUSION.....	52
V. CONCLUSION .....	56
VI. RECOMENDACIONES .....	57
VII. REFERENCIAS .....	58

## Índice De Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización De La Variable: Gestión de Cobranza</i> .....	30
Tabla 2. <i>Operacionalización De La Variable: Toma de Decisiones</i> .....	30
Tabla 3. <i>Validez de Contenido por Juicio de Expertos</i> .....	32
Tabla 4. <i>Escalas de Valores del Coeficiente de Alfa de Cronbach</i> .....	33
Tabla 5. <i>Gestión de Cobranzas y Toma de Decisiones</i> .....	33
Tabla 6. <i>Gestión de Cobranzas</i> .....	34
Tabla 7. <i>Toma de Decisiones</i> .....	34
Tabla 8. <i>Gestión de Cobranzas</i> .....	45
Tabla 9. <i>Obtención de Información de Crédito</i> .....	45
Tabla 10. <i>Políticas de Crédito</i> .....	46
Tabla 11. <i>Políticas de Cobranza</i> .....	46
Tabla 12. <i>Toma de Decisiones</i> .....	46
Tabla 13. <i>Conocimientos de Resultados</i> .....	47
Tabla 14. <i>Nivel de Programabilidad</i> .....	47
Tabla 15. <i>Criterios</i> .....	48
Tabla 16. <i>Nivel de Impacto</i> .....	48
Tabla 17. <i>Gestión de Cobranzas y Toma de Decisiones</i> .....	49
Tabla 18. <i>Obtención de Información de Crédito y La Toma de Decisiones</i> .....	49
Tabla 19. <i>Políticas de Crédito y La Toma de Decisiones</i> .....	50
Tabla 20. <i>Políticas de Cobranzas y La Toma de Decisiones</i> .....	51



## Índice De Figuras

<i>Figura 1. Gestión de Cobranzas .....</i>	<i>36</i>
<i>Figura2.Obtención de Información de Crédito .....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 3.Políticas de Crédito.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 4.Políticas De Cobranza.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 5. Toma de Decisiones.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 6. Conocimientos de Resultados .....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 7. Nivel de Programabilidad.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 8. Criterios .....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 9. Nivel De Impacto.....</i>	<i>44</i>

## **RESUMEN**

La presente investigación desarrollada tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión de cobranzas y la toma de decisiones en el área contable de la empresa Cloud Managment and Systems, Miraflores 2016. El estudio fue de diseño no experimental, ya que, se buscó establecer el nivel de relación que existe entre en la gestión de cobranza y toma de decisiones. En la cual se tomó como población a los 30 trabajadores que laboran en el área contable, se usó como instrumento para la recolección de datos el cuestionario elaborado por el autor, el cual constó de 60 preguntas divididas según sus dimensiones sobre la metodología de trabajo, en las cuales hubo cinco opciones de respuesta (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) Algunas Veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre. Finalmente, según los resultados obtenidos en la investigación determinando que existe una relación significativa entre la gestión de cobranzas y la toma de decisiones, por consiguiente, la entidad no está ejecutando debidamente el proceso de la gestión de cobranza perjudicando así la toma de decisiones.

Palabras claves: gestión de cobranza, política de crédito

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the relationship between collection management and decision making in the accounting area of the company Cloud Managment and Systems, Miraflores 2016. The study was of non-experimental design, since, Sought to establish the level of relationship that exists between collection management and decision making. In which the 30 workers who worked in the accounting area were taken as a population, the questionnaire elaborated by the author was used as an instrument for collecting data, which consisted of 60 questions divided according to their dimensions on the methodology of work, In which there were five response options (1) Never, (2) Almost Never, (3) Sometimes, (4) Almost Always, (5) Always. Finally, according to the results obtained in the investigation determining that there is a significant relationship between collection management and decision making, therefore, the entity is not properly executing the collection management process and thus prejudicing decision making.

Key words: collection management, credit policy